MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	Dirección Investigación y Desarrollo de Mercados	**Área:**	Dirección Investigación y Desarrollo de Mercados
Código del Cargo:	3015.03	**Código del Puesto:**	3015
Categoría:	26	**Nombre del Puesto:**	Director de Área
Nombre del Cargo:	Director Investigación de Mercados	**Reporta a:**	Dirección General Corporativa
Objetivo del Cargo:	Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar los procesos relacionados con la Dirección de Investigación y Desarrollo de Mercados, en materia de mercadeo, investigación de mercados e inteligencia de negocios de manera que se facilite y potencie la gestión del negocio en el Conglomerado Financiero Banco Popular, ajustado con las estrategias de mercadeo a nivel conglomeral y siguiendo los lineamientos del Plan Estratégico Corporativo.		

MACRO PROCESO	PROCESO	ACTIVIDAD		FUNCIONES PRINCIPALES
			1	Formular y ejecutar las estrategias de mercadeo de productos y servicios, a nivel de Conglomerado Financiero siguiendo los lineamientos del Plan Estratégico Corporativo, el Modelo de Gestión de Negocios y el Plan Táctico de Mercadeo.
			2	Asesorar a los principales niveles jerárquicos del Conglomerado Financiero en materia de mercadeo.
			3	Desarrollar procesos de Inteligencia de Mercados que permita incrementar la participación en segmentos y mercados que deben ser atendidos oportunamente y por diferentes canales.
			4	Diseñar, controlar y gestionar estrategias de medios efectivos y procesos de coordinación de la comercialización de productos y servicios financieros y no financieros establecidos en el modelo de gestión de negocios del Conglomerado Financiero.
			5	Apoyar los procesos de la inteligencia de datos para la parametrización de productos y servicios financieros y no financieros, la promoción de la cultura de datos (control de calidad del dato), la integridad, disponibilidad, confidencialidad, seguridad, eficiencia y calidad del dato, el cruce de base de datos, el empaquetamiento de la información, la investigación de mercados, el uso de CRM como herramienta de gestión según el Modelo de Gestión de Negocios y la Inteligencia de Mercados.
			6	Desarrollar propuestas estratégicas de desarrollo de negocios a nivel conglomeral por productos, servicios y canales, así como formular los planes y presupuestos de mercadeo.
			7	Desarrollar estrategias para obtener conocimiento del cliente, a través de una gestión proactiva de relacionamiento y el desarrollo de una base de datos corporativa e integrada utilizando herramientas automatizadas.
			8	Identificar e impulsar productos y servicios innovadores.
			9	Analizar la oferta de valor de los productos, servicios y canales financieros tanto en el nivel de Banco como de Conglomerado Financiero.
			10	Identificar oportunidades mercadotécnicas para el desarrollo e innovación de productos, servicios y canales de impacto competitivo del Conglomerado por medio del análisis de variables económicas, sociales, nacionales, regionales y grupos de interés.
			11	Gestionar mercadológicamente el nivel de desarrollo y penetración de segmentos de mercado del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal.
			12	Desarrollar estrategias de mercadeo digital para los diferentes grupos de interés y de acuerdo con lo establecido en el Plan Estratégico y Modelo de Gestión de Negocios del Conglomerado.
			13	Planear, organizar, dirigir y controlar las estrategias planteadas, con el fin de promover y participar en la mejora continúa de los procesos a su cargo y en los que tiene un rol de participante.
			14	Controlar y evaluar por medio de los indicadores de gestión, la ejecución y el cumplimiento de las estrategias planteadas, con el fin de mejorar el cumplimiento de las expectativas de los clientes.
			15	Velar por el desarrollo de los procesos de investigación de mercados, con el fin de identificar nuevas oportunidades de negocio para el Conglomerado Financiero.
			16	Cumplir con la calidad y tiempos de respuesta establecidos en los convenios de servicios para las diferentes prestaciones de las funciones y procesos correspondientes al cargo.
			17	Supervisar periódicamente el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos para las funciones de su personal a cargo.
			18	Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos para el Área, División o Dirección de alcance Institucional.
			19	Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			20	Ejecutar otras funciones propias del Área, División o Dirección.
				FUNCIONES ESPECÍFICAS RELACIONADAS CON RIESGO:
			21	Desarrollar y mantener una filosofía y un estilo de gestión que permitan administrar un nivel de riesgo conforme a la declaratorio de apetito de riesgo, políticas y límites de riesgo definidos por la Junta Directiva Nacional.
			22	Promover en su área de trabajo la cultura de riesgo institucional orientada al logro de resultados y a la medición del desempeño considerando el apetito de riesgo.
			23	Fomentar una actitud abierta hacia mecanismos y procesos que mejoren el sistema de riesgo, control interno y cumplimiento, para lo cual deberá realizar entre otras labores las siguientes: Identificar y analizar los riesgos relevantes asociados al logro de los objetivos y las metas. Analizar el efecto posible de los riesgos identificados, su importancia y la probabilidad de que ocurran, y decidir las acciones que se tomarán para administrarlos. Adoptar las medidas necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo y para ubicarse por lo menos en un nivel de riesgo organizacional aceptable. Establecer los mecanismos operativos que minimicen el riesgo en las acciones por ejecutar. Ejecutar los planes de mitigación que se establezcan para gestionar los riesgos de su área. Reportar periódicamente a la División de Riesgo Operativo los eventos de riesgos materializados. Asegurarse que el personal a su cargo conoce la normativa de riesgo, control y cumplimiento que es aplicable al área.
			24	Conocer la metodología institucional de administración de riesgos en programas, proyectos e iniciativas.
			25	Conocer la exposición que tienen los riesgos en los proyectos, a nivel departamental e institucional.
			26	Conocer el proceso de seguimiento y control de riesgos dentro de los proyectos.
			27	Velar por una adecuada gestión de los riesgos que pueden impactar sobre los proyectos a los cuales se encuentran asociados.
			28	Valorar la participación en algunas reuniones de alto interés para conocer el proceso de identificación, valoración y planes de acción de los riesgos de los proyectos.

CÓDIGO	REQUISITOS EXIGIBLES	
	Formación Académica:	Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Mercadeo, Gerencia, Banca y Finanzas. De preferencia contar con nivel de Maestría en alguna de estas carreras.
	Legales:	Incorporado al Colegio Profesional respectivo y estar al día con sus obligaciones.
	Experiencia:	Con experiencia comprobada de al menos seis años en puestos de jefatura relacionadas con mercadeo, inteligencia de negocios e investigación de mercados, preferiblemente en empresas del sector financiero o de la gestión pública. Experiencia laboral en el campo de su formación académica, preferiblemente en procesos específicos de la Dirección a cargo.

CÓDIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES
	1. Conocimiento en la preparación de planes estratégicos y /o planes de comercialización.
	2. Conocimiento sobre formación, dirección y coordinación de equipos de trabajo.
	3. Conocimiento de Ley General de Control Interno.
	4. Conocimiento sobre diseño y manejo de estrategias de mercadeo directo y mercadeo digital de preferencia en productos y servicios financieros.
	5. Conocimiento sobre diseño y manejo de estrategias de rentabilización de la relación con los clientes.
	6. Conocimiento de los procesos relacionados con investigación de mercados.
	7. Conocimiento en temas de producción audiovisual.

*** Los requisitos técnicos exigibles deben ser presentados con respaldo por medio de certificaciones de participación, aprovechamiento, cursos o similares o por medio de la prueba de conocimiento que forma parte del proceso de selección.**

CÓDIGO	REQUISITOS TÉCNICOS DESEABLES
	1. Conocimiento de la Ley de Contratación Administrativa, Ley General de Control Interno, Ley General de Administración Pública, Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la función pública, Ley 8204 y su normativa, así como otras leyes aplicables.
	2. Conocimiento de la normativa que regula la gestión bancaria nacional e internacional, y lo relativo a los objetivos y fines del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.
	3. Conocimientos en los productos y servicios del Conglomerado Financiero.
	4. Conocimiento de gestión y mejora de procesos y procedimientos.
	5. Dominio de idioma inglés a nivel de lectura, escritura y conversación.
	6. Conocimiento de la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.
	7. Conocimiento de la Ley Orgánica del Banco Central, SUGEF.
	8. Conocimiento de la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional.

CÓDIGO	SISTEMAS UTILIZADOS
	Word, Excel, power point, Outlook
	Sistemas de información gerencial (CRM, ERP, etc.)

COMPETENCIAS REQUERIDAS

PERFIL KOMPE DISC:		PERFIL: DIRECCIÓN SOPORTE			
CÓDIGO	**Cardinales:**	**D**	**C**	**B**	**A**
CAR-01	Compromiso Social				
CAR-02	Orientación al Cliente				
CAR-03	Innovación y Creatividad				
CAR-04	Orientación al Logro				
CAR-05	Seguimiento de procedimientos				
CÓDIGO	**Gerenciales:**	**D**	**C**	**B**	**A**
GER-01	Desarrollo de Otros				
GER-02	Dirección de Equipo				
GER-03	Seguimiento de la Gestión				
CÓDIGO	**Del Negocio:**	**D**	**C**	**B**	**A**
NEG-01	Análisis de la Información				
NEG-02	Negociación				
NEG-03	Persuasión				
NEG-04	Manejo Emocional				
NEG-05	Trabajo en Equipo				
CÓDIGO	**Del Soporte:**	**D**	**C**	**B**	**A**
SOP-01	Planeación				
SOP-02	Practicidad				
SOP-03	Precisión				
CÓDIGO	**DISC - Personalidad**	**D**	**C**	**B**	**A**
DISC-01	Dominancia				
DISC-02	Influencia				
DISC-03	Estabilidad				
DISC-04	Conformidad				

Observaciones:

Este perfil se crea con base en el acuerdo de Junta Directiva Nacional sesión ordinaria número 4976 celebrada el 26 de junio del año en curso, acuerdo número 303, que aprueba el Nuevo Modelo de Competitividad Bancaria y el artículo 6 del Reglamento de Clasificación y Valoración de Puestos del Conglomerado del Banco Popular y de Desarrollo Comunal aprobado en Sesión Ordinaria N.4367 del 02/02/2006 y publicado en la Gaceta N.41 del 27-02-2006 que dice: "Las propuestas para modificar el Manual Descriptivo de Clases de Puestos, cuando se trate de la creación o modificación de las clases, en aspectos tales como variación de las tareas, los deberes, las responsabilidades, las competencias, los requisitos y otros aspectos establecidos en ellas, así como de la creación y eliminación de otras, o de la modificación de la estructura de las clases y grupos ocupacionales, serán aprobadas por la Gerencia General Corporativa y la Junta Directiva Nacional según corresponda, previa recomendación del Proceso de Desarrollo Humano y de las Unidades de Recursos Humanos respectivas".

Este perfil se ajusta con aprobación de la GGC mediante oficio DIRCH-429-2017.

En este perfil se agregan las funciones relacionadas a riesgo de proyectos según oficio DIRCH-945-2017, el cual cuenta con la aprobación de la Gerencia General.

Se reversa la publicación de los perfiles del acuerdo JDN-5569-Acd-477-2018-Art-5, con base en el acuerdo JDN-5583-Acd-689-Art-11.

Se aprueba ajustes al perfil según acuerdo de la Junta Directiva Nacional JDN-5621- Acuerdo-147 Art -10 sesión celebrada el 04 de Marzo 2019.